

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA LAYANAN GO-RIDE  
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi kasus PT. Aplikasi Karya Anak  
Bangsa cabang Bukittinggi)**

*Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh :

**JEFRI SYAHRIL**

**1510111151**

**PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM BISNIS (PK II)**



**Pembimbing ;**

**Dr. Rembrandt, S.H., M.Pd**

**Upita Anggunsuri, S.H., M.H**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2019**

**“PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA LAYANAN GO-RIDE  
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi kasus PT. Aplikasi Karya Anak  
Bangsa cabang Bukittinggi)”**

(Jefri Syahril, Fakultas Hukum, Universitas Andalas, 100 halaman, 2019)

abstrak

Salah satu layanan ojek *online* yang paling diminati saat ini oleh masyarakat adalah Go-ride. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dan *driver* Go-jek sebagai pelaku usaha harus memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak dari konsumennya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Di kota Bukittinggi terdapat permasalahan yang menyangkut hak-hak dari konsumen Go-ride di kota Bukittinggi, seperti tindakan *driver* Go-jek yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan dari konsumennya, serta masalah data privasi dari pelanggan Go-jek yang sering disalahgunakan oleh *driver* Go-jek. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan Go-ride menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa cabang Bukittinggi), dan apa kendala yang dihadapi oleh pengguna jasa layanan Go-ride, serta upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasinya menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa cabang Bukittinggi). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Dari penelitian ini diperoleh yaitu: (1) upaya yang dilakukan dalam menjamin hak-hak konsumennya seperti yang tercantum didalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah melalui upaya preventif dan represif. Upaya preventif dilakukan dengan proses seleksi mitra yang ketat, serta melalui Standar Operasional Prosedur dan peraturan yang dibuat oleh perusahaan. Upaya represif adalah dengan melalui penerapan sanksi serta bentuk tanggung jawab dari perusahaan, dan (2) kendala yang dihadapi oleh pengguna jasa layanan Go-ride di kota Bukittinggi, serta upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasinya antara lain adalah: kurangnya petunjuk penggunaan aplikasi, masih adanya oknum *driver* Go-jek yang tidak mentaati Standar Operasional Prosedur, masih adanya oknum *driver* Go-jek yang memaksa untuk diberi penilaian baik atas pelayanan yang diberikan, tarif yang sering berubah, serta potensi penyalahgunaan data pelanggan. Pemerintah perlu membuat regulasi hukum khusus yang mengatur mengenai transportasi *online*. Didalam mengatasi hal tersebut diperlukan upaya dari semua pihak, baik pelanggan, *driver* Go-jek, PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa, serta pemerintah.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, GO-RIDE, GO-JEK